フロア案内員等の業務分担案等作成業務委託仕様書（案）

別紙２

１　概要

（１）取組の背景

マイナンバー制度の導入（平成２７年度）や戸籍事務のコンピュータ化の完了（平成２８年度）など，区役所の窓口をとりまく環境は大きく変化している。こうした変化に的確に対応し，窓口サービスの向上と業務の効率化を図るため，平成３０年４月に「区役所窓口サービス向上プラン」（以下「プラン」という。）を策定し，順次，窓口サービス向上と業務の効率化に向けた取組を進めている。

（２）委託の目的

本業務は，プランに掲げる取組のうち，以下の太枠囲みの取組を進めるうえで，別途契約する「フロア案内員等派遣業務（試行実施）」と連携し，カウンター手前での市民応対における，フロア案内員の業務フローや，窓口職員との業務分担，繁忙期における業務支援等を検討するために必要な情報を収集，分析し，案の作成や提案等を行う。



　　　プランの詳細は，京都市情報館（http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/page/0000233876.html）を参照。

（３）本市の総合受付窓口設置に向けた取組の特徴

ア　モデル区による先行実施

平成３１年度後半以降，モデル区で実施し，効果的な導入手法について，検証したうえで，他の区役所・支所に拡大する。

イ　エリア集約型の総合受付窓口の形態

　　　総合受付窓口創設時は，引越し，婚姻，出生などのライフイベントに伴い，戸籍，住民登録の手続と併せて生じる複数の手続を，近接した１つのエリアで，各業務に精通した複数の担当者が受け付けるエリア集約型総合受付窓口を設ける。

２　業務委託の内容

（１）来庁者をサポートする体制の充実に向けた検討

ア　フロア案内員，既存の記載指導員※，窓口職員との最適な業務の分担，スムーズな業務引き継ぎ方法等を取りまとめる。

イ　来庁者への積極的な声掛け，適切な窓口や必要な手続の案内，待合スペースでの聞き取りや添付資料の確認等のフロア案内員によるカウンター外の市民応対について，課題を整理するとともに，適正な業務範囲について効果的な提案を行う。

※　各区役所・支所において，非常勤嘱託員が市民窓口課に配置されており，申請書等の記載指導を行っている。

（２）業務繁忙期における体制強化の検討

繁忙期に一時的に配置する人員（※）が，どの業務，期間に従事することが，市民の待ち時間短縮や業務効率の向上に寄与するかを検討し，提案する。

※　従事する業務により派遣，委託，非常勤嘱託員等の選択がある。

３　業務実施体制等

（１）体制

　　　受託者は，本業務委託契約締結後，速やかに本業務委託に関する運営体制を定め，本市に対して明示する。

（２）業務履行場所

　　　業務の履行場所については，指定しないが，万全な機密の確保を求める。なお，各区等庁舎のほか，所管課の執務室等での作業を行う場合は，本市の承認を得たえで行うこと

（３）管理方法

　　　本業務の実施に当たってはプロジェクトの進行管理を適切に行い，定期的に進ちょくを報告するとともに，必要に応じて会議を行う。また，会議（簡易な打合せを含む。）を行った場合は，議事録を作成し提出する。

４　成果物

　　本業務委託における成果物を次の表に示します。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 業務内容・成果物 | 提出時期の目安 |
| １ | 会議資料及び議事録 | 会議終了後約１週間以内 |
| ２ | フロア案内員，記載指導員及び窓口職員との業務分担素案 | 平成３１年３月末 |
| ３ | フロア案内員の業務範囲等 |
| ４ | 繁忙期に一時的に配置する人員の従事業務についての提案 |

※　成果物の提出に当たっては，事前に本市の確認を受け，承認されたうえで提出することを基本とする。

※　提出時の体裁，部数，媒体等は，別途，契約締結後本市と協議して決定する。

※　成果物を電子データで提出する場合は，加工可能な形式（Ｗｏｒｄ，Ｅｘｃｅｌ，Ｐｏｗｅｒ Ｐｏｉｎｔ等）とする。

５　委託料の支払

　　本業務の委託料は，本市が受託者から全ての成果物の提出を受けた後，内容確認を行った後，受託者から請求があった日から，３０日以内に支払うものとする。

６　個人情報保護，守秘義務等

（１）京都市個人情報保護条例等の例規を遵守し，個人の権利利益を侵害することのないよう，個人情報を適正に取り扱うこと。

（２）市の所有する全ての情報資産を取り扱う際は，京都市情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。また，市の所有する全ての情報資産は持出しを禁止する。

（３）業務遂行上，知り得た業務上の機密，個人情報等は，業務期間中及び終了後も他に漏らしてはならない。

７　業務遂行に当たっての注意事項

（１）別途契約する「フロア案内員等派遣業務（試行実施）」と連携して進めること。

（２）本市が最適な成果を得られるよう本業務委託を遂行し，本仕様書に記載のない事項についても，必要と認める事項については，積極的な提案を本市に対して行う。

（３）本業務委託遂行の際は，指示事項その他必要な要件について，本市と十分協議を行うとともに，本市の指示を受ける。また，作業内容等について疑義が生じた場合には，速やかに本市と協議のうえ，対応する。

（４）本業務委託契約に基づき，所管課に対する調査等を実施する必要が生じた場合には，本市に事前に協議し，調査票案等の調査に必要な資料を作成する。

（５）受託者は，業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に再委託してはならない。

（６）成果物に修正が必要な箇所が見つかった場合には，本契約終了後においても，速やかに本市の指示に基づき，関係図書等の改正を行わなければならない。同改正作業に要する費用は，すべて受託者の負担による。

（７）受託者は，本契約終了後であっても，本業務委託の範囲内における市の問合わせ等に応じる。

（８）受託者は，本業務委託の遂行上，必要と認められるもので，本仕様書の解釈に疑義を生じた事項並びに本仕様書に明記していない事項については，対応方法を本市と協議する。